

# Kundenhandbuch

## Hotelbuchungen in MySIM



## Inhalt

<b>1. Hotelbuchungen in MySIM .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Buchungen anlegen – Neue Buchung .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Buchungen verwalten – Meine Buchungen .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Umbuchungen / Änderungen.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Buchungen stornieren.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3 Neues Angebot annehmen / ablehnen .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Kontakt .....</b>	<b>13</b>

## 1. Hotelbuchungen in MySIM

Wir bieten Ihnen eine große Auswahl an Hotels verschiedener Kategorien an allen Standorten von Lufthansa Aviation Training zu vergünstigten Raten an.

In unserem neuen Hotelbuchungstool in MySIM können Sie Hotels online buchen und Ihre Buchungen verwalten und somit auch Stornierungen oder Umbuchungen durchführen. Das neue und moderne Buchungsverfahren ermöglicht Ihnen einen schnellen und reibungslosen Ablauf. Somit können Sie jederzeit flexibel Buchungen vornehmen und behalten den Überblick über alle getätigten Buchungen.



### Herzlich willkommen. In über 20 Hotels an 5 Standorten.

Damit das Training effizient und erfolgreich verlaufen kann, benötigen Ihre Mitarbeiter auch außerhalb der Trainingszeiten ein geeignetes Umfeld. Zuverlässige Qualitätsstandards, kurze Wege, WLAN-Zugang, individuelle Check-in-Zeiten und einen Gastgeberservice, der Wünsche erfüllt und zum Wohlfühlen einlädt. Wie schön, wenn sich das alles mit Ihren Anforderungen an gleichbleibend günstige Preise, hohe Planungssicherheit und einfache Buchung vereint. Unsere Partnerhotels bieten Ihnen genau das, was Sie und Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen Trainingsaufenthalt benötigen.

Hier können Sie Ihr Hotel auswählen und Ihre Buchungen einsehen:

Neue Buchung



Meine Buchungen



Unser Team Travel Services: Wir sind für Sie da

> [Kontakt Travel Services](#)

## 2. Buchungen anlegen – Neue Buchung

Unter „Neue Buchung“ können Sie neue Hotelbuchungen anlegen.



### Herzlich willkommen. In über 20 Hotels an 5 Standorten.

Damit das Training effizient und erfolgreich verlaufen kann, benötigen Ihre Mitarbeiter auch außerhalb der Trainingszeiten ein geeignetes Umfeld. Zuverlässige Qualitätsstandards, kurze Wege, WLAN-Zugang, individuelle Check-in-Zeiten und einen Gastgeberservice, der Wünsche erfüllt und zum Wohlfühlen einlädt. Wie schön, wenn sich das alles mit Ihren Anforderungen an gleichbleibend günstige Preise, hohe Planungssicherheit und einfache Buchung vereint. Unsere Partnerhotels bieten Ihnen genau das, was Sie und Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen Trainingsaufenthalt benötigen.

Hier können Sie Ihr Hotel auswählen und Ihre Buchungen einsehen:

Neue Buchung	
Meine Buchungen	

Unser Team Travel Services: Wir sind für Sie da

> Kontakt Travel Services

Wählen Sie den von Ihnen gewünschten Standort aus:

### Neue Buchung

Berlin	
München	
Frankfurt	
Essen	
Wien	

Nun können Sie aus unseren unterschiedlichen Partnerhotels verschiedener Kategorien Ihr gewünschtes Hotel auswählen.

### Neue Buchung

Hotel auswählen → Anfrage vervollständigen → Anfrage abschicken

Frankfurt

Steigenberger Airport Hotel ★★★★★	Ansehen	€ 124	Buchen
Sheraton Frankfurt Airport Hotel & Conference Center ★★★★★	Ansehen	€ 125	Buchen
InterContinental Frankfurt ★★★★★	Ansehen	€ 100	Buchen
Hilton Frankfurt Airport ★★★★★	Ansehen	€ 100	Buchen
balladins SUPERIOR Hotel Frankfurt Airport ★★★★★	Ansehen	€ 80	Buchen
NH Frankfurt Rhein Main ★★★★★	Ansehen	€ 90	Buchen
NH Frankfurt Airport ★★★★★	Ansehen	€ 92	Buchen
Hilton Garden Inn Frankfurt Airport ★★★★★	Ansehen	€ 132	Buchen
MEININGER Hotel Frankfurt/Main Airport ★★★★★	Ansehen	€ 68	Buchen

Preis pro Nacht und Person inklusive Frühstück und MwSt., vorbehaltlich Verfügbarkeit. Es gelten unsere [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#).

Die hier angegebenen Preise entsprechen der Vertragsrate mit LFT, vorbehaltlich Verfügbarkeit.

Unter „Ansehen“ können Sie sich einen ersten Eindruck von dem Hotel verschaffen.

Unter „Buchen“ können Sie eine neue Buchungsanfrage für das gewünschte Hotel anlegen. Sie gelangen nun in die Reservierungsanfrage-Maske.

#### Steigenberger Airport Hotel

Unterschweinstiege 16  
60549 Frankfurt - Germany  
Tel: +49 (0)69 2601 20 02 288

Mehr Details

€ 124

Buchen



Hier finden Sie nähere Hotelinformationen.

Hier sehen Sie die Reservierungsanfrage-Maske:



Diese Daten werden automatisch aus dem System befüllt, lediglich die Telefonnummer wird manuell eingetragen.

Hotel auswählen    Anfrage vervollständigen    Anfrage abschicken

Referenznummer : 10277-15-01-00TFC-11760

**Ihre Kontaktdaten:**

Nachname

Vorname

E-Mail

Tel: +

Bezahlung an LFT

**Trainingsteilnehmer**

Titel	Nachname	Vorname	Ankunftsdatum	Abreisedatum	
Herr	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Person stornieren

Person hinzufügen

**Spezielle Anfragen**

Es gelten unsere [Allgemeinen Geschäftsbedingungen.](#)

< Zurück    Anfrage überprüfen >

Hier entfernen Sie Personen aus Ihrer Buchung.

Lesen Sie unsere AGBs.

Hier fügen Sie weitere Personen Ihrer Buchung hinzu.

Hier gelangen Sie zum Überprüfen Ihrer Reservierungsdaten.

Hier können Sie, falls nötig, besondere Wünsche eintragen. Ihre besonderen Wünsche werden, wenn möglich, von dem Hotel beachtet, können aber nicht garantiert werden. Nehmen Sie daher bitte keine Buchung vor, die abhängig von der Erfüllung Ihrer besonderen Wünsche ist.

Nachdem Sie alle Daten eingefügt und überprüft haben, können Sie Ihre Buchung abschicken. Sie erhalten eine Bestätigungs-Mail von uns. Sobald das Hotel auf Ihre Buchungsanfrage geantwortet hat, werden Sie per Mail hierüber und ggf. über weitere Schritte informiert. Das Hotel kann folgendermaßen auf Ihre Buchungsanfrage antworten:

- Bestätigen
- Ablehnen, wenn nicht genügend Kapazitäten verfügbar sind
- Einen neuen Gesamtpreis vorschlagen, wenn die Vertragsrate nicht mehr verfügbar ist (z.B. während Messezeiten). Bei einem neuen Angebot müssen Sie dieses innerhalb einer **Frist von 24 Stunden** bearbeiten, ansonsten verfällt dieses und es kommt keine Buchung zustande.

### 3. Buchungen verwalten – Meine Buchungen

Unter „Meine Buchungen“ erhalten Sie Einsicht in die Gesamtheit Ihrer Buchungen. Dort können Sie diese verwalten und bearbeiten.



## Herzlich willkommen. In über 20 Hotels an 5 Standorten.

Damit das Training effizient und erfolgreich verlaufen kann, benötigen Ihre Mitarbeiter auch außerhalb der Trainingszeiten ein geeignetes Umfeld. Zuverlässige Qualitätsstandards, kurze Wege, WLAN-Zugang, individuelle Check-in-Zeiten und einen Gastgeberservice, der Wünsche erfüllt und zum Wohlfühlen einlädt. Wie schön, wenn sich das alles mit Ihren Anforderungen an gleichbleibend günstige Preise, hohe Planungssicherheit und einfache Buchung vereint. Unsere Partnerhotels bieten Ihnen genau das, was Sie und Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen Trainingsaufenthalt benötigen.

Hier können Sie Ihr Hotel auswählen und Ihre Buchungen einsehen:

Neue Buchung	
Meine Buchungen	

Unser Team Travel Services: Wir sind für Sie da

> Kontakt Travel Services

Sie haben einen Überblick über alle Buchungen, sortiert nach der Referenznummer.

### Meine Buchungen

Filter
Filter zurücksetzen

Status	Hotel	Referenznummer	Reservierungsnummer
<input type="radio"/> Alles auswählen <input checked="" type="radio"/> Buchungsanfrage in Bearbeitung <input type="radio"/> Buchungsanfrage bestätigt <input type="radio"/> Anfrage abgelehnt <input type="radio"/> Umbuchungsanfrage <input type="radio"/> Umbuchungsanfrage abgelehnt <input type="radio"/> Umbuchungsanfrage bestätigt <input type="radio"/> storniert	<input checked="" type="radio"/> Alles auswählen <input type="radio"/> Radisson Blu Hotel <input type="radio"/> Hotel Pullman Berlin Schweiz... <input type="radio"/> Hotel Pullman Berlin Schweiz... <input type="radio"/> Steigenberger Hotel Am Kanzl... <input type="radio"/> Steigenberger Hotel Berlin <input type="radio"/> InterCityHotel Berlin Hauptbah... <input type="radio"/> InterCityHotel Berlin-Brandenb... <input type="radio"/> Holiday Inn Berlin Airport - Co... <input type="radio"/> pentahotel Berlin-Köpenick <input type="radio"/> MEININGER Hotel Berlin Airport <input type="radio"/> Leonardo Airport Hotel Berlin... <input type="radio"/> Sheraton Essen Hotel <input type="radio"/> Steigenberger Airport Hotel <input type="radio"/> Sheraton Frankfurt Airport Hot... <input type="radio"/> InterContinental Frankfurt	<input type="text" value="Alles auswählen"/>	<input type="text" value="Alles auswählen"/>
Standort	Name des Trainingsteilnehmers		
<input checked="" type="radio"/> Alles auswählen	<input type="text" value="Alles auswählen"/>		
Ankunftsdatum	Buchungsdatum	Buchungsmonat	Buchungszeitraum
<input type="text" value="Alles auswählen"/>	<input type="text" value="Alles auswählen"/>	<input checked="" type="radio"/> Alles auswählen	<input type="text" value="Alles auswählen"/>

Filter anwenden

Referenznummer	Reservierungsnummer	Name des Trainingsteilnehmers	Buchungsdatum	Hotel	Check-In	Check-Out	Gesamtpreis	Status
10231-16-10-00ABR-16244		Herr Michael Müller	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	16.12.2016	18.12.2016	€ 88,00	Buchungsanfrage in Bearbeitung
		Frau Sabine Müller <b>Frau Sandra Müller</b>	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	16.12.2016	18.12.2016	€ 88,00	Umbuchungsanfrage
10231-16-10-00ABR-16241	22522	Herr Gregor Schmidt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	14.12.2016	18.12.2016	€ 200,00	Neues Angebot bestätigt
10231-16-10-00ABR-16240	123123	Frau Anna Schmitt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	14.12.2016	16.12.2016	€ 88,00	Buchungsanfrage bestätigt
	123123	Herr Ben Schmitt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	14.12.2016 <b>13.12.2016</b>	21.12.2016	€ 308,00 <b>€ 352,00</b>	Umbuchungsanfrage
	123123	Frau Claudia Schmitt <b>Herr Kai Schmitt</b>	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	12.12.2016	13.12.2016	€ 44,00	Umbuchungsanfrage

Mit dem Filter haben Sie die Möglichkeit die Buchungen nach Ihren individuellen Bedürfnissen zu gliedern, um somit einen optimalen Überblick zu erhalten.

Alle getätigten Buchungen können eingesehen und von Ihnen bearbeitet oder storniert werden. Dies kann über die Icons, die sich rechts neben den einzelnen Buchungen befinden, vollzogen werden.

10231-16-10-00ABR-16241	22522	Herr Gregor Schmidt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	14.12.2016	18.12.2016	€ 200,00	Neues Angebot bestätigt	   
10231-16-10-00ABR-16240	123123	Frau Anna Schmitt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	14.12.2016	16.12.2016	€ 88,00	Buchungsanfrage bestätigt	   
	123123	Herr Ben Schmitt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	14.12.2016 13.12.2016	21.12.2016	€ 308,00 € 352,00	Umbuchungsanfrage	   
	123123	Frau Claudia Schmitt Herr Kai Schmitt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	12.12.2016	13.12.2016	€ 44,00	Umbuchungsanfrage	   



-  ▪ Lupe: Hier können Sie sich die Einzelheiten der Buchung ansehen.
-  ▪ Stift: Hier können Sie eine Buchung bearbeiten und Umbuchungen vornehmen.
-  ▪ Mülleimer: Hier können Sie eine Buchung stornieren.
-  ▪ Pfeil: Hier können Sie den Datensatz einer Buchung übernehmen. Hierbei sollten Sie auf Doppelbuchungen achten und ggf. nicht mehr benötigte Buchungen stornieren.

### 3.1 Umbuchungen / Änderungen

Um eine Umbuchung / Änderung einer getätigten Buchung im Menüpunkt „Meine Buchungen“ durchzuführen, begeben Sie sich auf das Stift-Symbol neben der entsprechenden Buchung.



Mit dem Stift-Icon gelangen Sie in die Einzelheiten Ihrer Buchung und können Änderungen bezüglich Name, Anreise- oder Abreisedaten ausführen und Ihre Umbuchungsanfrage an das Hotel senden.

Ihre Änderungen werden zur besseren Übersichtlichkeit blau markiert.

Airline/Kunde   
 Standort   
 Hotel   
 Frühstück Ja  
 Vertragsrate pro Nacht € 44,00

#### Trainingsteilnehmer

Titel	Nachname	Vorname	Check-In	Check-Out	Gesamtpreis	Status
Herr <input type="text"/>	Schmitt <input type="text"/>	Ben <input type="text"/>	13.12.2016 <input type="text"/>	21.12.2016 <input type="text"/>	€ 308,00	<b>Umbuchungsanfrage</b>

#### Spezielle Anfragen

Im Menüpunkt „Meine Buchungen“ sehen Sie unter der Lupe das aktuell bestätigte Datum, unter dem Stift sehen Sie Ihr abgeändertes Datum. Wird das Umbuchungsdatum von dem Hotel bestätigt sehen Sie in beiden Ansichten das von Ihnen zuletzt gewünschte und bestätigte Datum.

Die Umbuchungsanfrage wird an das Hotel gesendet und Sie bekommen eine Bearbeitungs-Mail. Sobald das Hotel Ihre Umbuchungsanfrage bearbeitet hat, werden Sie in einer Mail hierüber informiert.

Das Hotel kann folgendermaßen auf Ihre Buchungsanfrage antworten:

- Bestätigen
- Ablehnen, wenn nicht genügend Kapazitäten verfügbar sind (z.B. wenn der Buchungszeitraum sich geändert hat)
- Einen neuen Preis vorschlagen, wenn der Preis zu vereinbarten Konditionen nicht mehr verfügbar ist (z.B. während Messezeiten). Bei einem neuen Angebot müssen Sie dieses innerhalb einer **Frist von 24 Stunden** bearbeiten, ansonsten verfällt dieses und es kommt keine Buchung zustande.

### 3.2 Buchungen stornieren

Um eine getätigte Buchung zu stornieren, begeben Sie sich in das Menü „Meine Buchungen“. Hier sehen Sie ihre Buchungen und können Stornierungen mit dem Mülleimer-Symbol rechts neben der entsprechenden Buchung ausführen.



Nachdem Sie Ihre Aktion nochmals bestätigt haben, wird die Stornierung durchgeführt und Sie bekommen eine Mail zugesendet. Die Stornierung wird mit sofortiger Wirkung vollzogen. Sie benötigen hierzu keine Bestätigung des Hotels.

Wird eine Stornierung notwendig, so liegt es in Ihrer Verantwortung, diese über das Onlinebuchungstool vorzunehmen. Um Stornokosten zu vermeiden, sollten Stornierungen bis 16:00 Uhr des Anreisetages vorgenommen werden. Kosten, die möglicherweise durch eine Stornierung entstehen, sind von Ihnen nach Rechnungsstellung zu begleichen.

In der Übersicht „Meine Buchungen“ wird Ihnen die Buchung nun mit dem Status „storniert“ angezeigt.

### 3.3 Neues Angebot annehmen / ablehnen

Wenn das Hotel zu dem von Ihnen gewünschten Zeitraum keine Kapazitäten zu der Vertragsrate hat (z.B. während Messezeiten), kann das Hotel Ihnen einen neuen Gesamtpreis anbieten. Sie werden hierüber per Mail informiert. Sie müssen auf das neue Angebot **innerhalb von 24 Stunden antworten**, ansonsten verfällt dieses und es kommt keine Buchung zustande. In der Übersicht „Meine Buchungen“ wird Ihnen die Buchung dann mit dem Status „Neues Angebot verfallen“ angezeigt.

Über den Link in Ihrer Mail gelangen Sie sofort in Ihre Buchung oder Sie sehen in Ihrer Buchungsübersicht unter „Meine Buchungen“ ein gelb hinterlegtes Symbol, das Sie auf die Bearbeitung aufmerksam macht.

Referenznummer	Reservierungsnummer	Name des Trainingsteilnehmers	Buchungsdatum	Hotel	Check-In	Check-Out	Gesamtpreis	Status
10231-16-10-00ABR-16241		Herr Gregor Schmidt	04.10.2016	Ricardas Test Hotel	14.12.2016	18.12.2016	€ 176,00 <b>€ 200,00</b>	Neues Angebot

Nach dem Klick auf das Symbol  können Sie das neue Angebot akzeptieren oder ablehnen.

Airline/Kunde  
Standort  
Hotel  
Frühstück Ja  
Vertragsrate pro Nacht € 44,00

#### Trainingsteilnehmer

Titel	Nachname	Vorname	Check-In	Check-Out	Gesamtpreis	Status
Herr	Schmidt	Gregor	14.12.2016	18.12.2016	€ 176,00 <b>€ 200,00</b>	Neues Angebot <input type="radio"/> Akzeptieren <input type="radio"/> Ablehnen

#### Spezielle Anfragen

[← Zurück](#)

Hier können Sie das neue Angebot akzeptieren oder ablehnen.

Hier sehen Sie den neuen Gesamtpreis blau markiert.

- Wenn Sie den neu angebotenen Gesamtpreis akzeptieren, erhalten Sie nochmals eine Antwort des Hotels per Mail mit der Reservierungsnummer.
- Lehnen Sie das neue Angebot ab, kommt keine Buchung zustande.
- Reagieren Sie nicht innerhalb der **Frist von 24 Stunden**, verfällt das neue Angebot und es kommt keine Buchung zustande.

#### **4. Kontakt**

Sollten Sie noch weitere Fragen haben, steht Ihnen unser Travel Services Team gerne zur Verfügung.

Travel Services

Tel.: +49 (0)69 696-93750

E-mail: [travelservices@lat.dlh.de](mailto:travelservices@lat.dlh.de)